

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LUARAN DAN CAPAIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh:

**SILKY RISKI SULVIANA
D 600.160.009**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

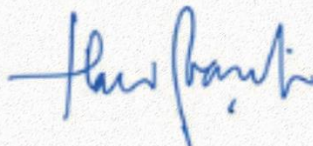
DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LUARAN DAN CAPAIAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Tugas Akhir ini telah diteruma dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Jum'at
Tanggal : 7 Agustus 2020

Disusun Oleh :
Nama : Silky Riska Sulviana
NIM : D 600.160.009
Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan:
Dosen Pembimbing



(Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D)

HALAMAN PERSETUJUAN

DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LUARAN DAN CAPAIAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Telah dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta
di hadapan Dewan Penguji

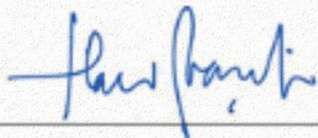
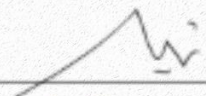
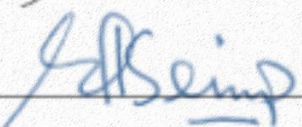
Hari : Jum'at
Tanggal : 7 Agustus 2020

Menyetujui,

Nama

Tanda Tangan

1. Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D
(Ketua)
2. Dr. Ir. Suranto, S.T., M.M
(Anggota)
3. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D
(Anggota)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D., IPM



Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Surakarta, 27 Juli 2020



Silky Riska Sulviana

MOTTO

Wahai jiwa yang tenang, kembalilah kepada Allah dengan hati yang puas, maka masuklah ke dalam rombongan hamba hamba Ku dan kemudian masuklah ke surga Ku
(QS Al-Fajr : 27-30)

Memperbaiki diri adalah proses mencintai diri, meski dengan berubah, tak menjadi diri sendiri
(Anonym)

Apalagi hal yang lebih mengagumkan pada anak muda zaman sekarang selain dia yang mengingat dosanya sebelum tidur
(Realize Real Lies)

Tundukkan wajahmu dan angkat tanganmu, mohonlah dengan merendahkan hatimu, biarkan Tuhan mendengar lirihnya pintamu dan mewujudkan mimpimu.
Kamu hanya perlu percaya
(Silky Riska Sulviana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT sebagai kekuatan terbesar dalam memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini semaksimal mungkin.
2. Ayah, Ibu dan Keluarga atas doa yang terucap dan harapan yang tersemat.
3. Bapak Hari Prasetyo sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan masukan konstruktif.
4. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri atas ilmu, arahan dan pengalaman yang diberikan.
5. Teman seperjuangan Teknik Industri UMS tahun Angkatan 2016 terutama Forum Diskusi Evaluasi.
6. Semua pihak yang berkontribusi dalam memberikan semangat sehingga dalam pengerjaan laporan ini selalu memiliki progres yang signifikan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu. Pada dasarnya laporan tugas akhir ini dibuat dengan tujuan memberikan konstribusi dalam pengukuran kepuasan pengguna khususnya pada kriteria luaran dan capaian.

Dalam proses penyusunan laporan ini, ada banyak pihak yang turut berkontribusi dalam rangka memberi bantuan dan dukungan kepada penulis, oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Hari Prasetyo S.T, M.T, Ph.D selaku dosen pembimbing atas waktu, ilmu, masukan dan pengalaman yang dibagikan sehingga lancarnya proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Suranto, S.T., M.M dan Bapak Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D yang memberikan saran dan masukan dalam perbaikan laporan tugas akhir ini.
3. Semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis tidak dapat membalas segala bantuan dan dukungan tersebut, namun semoga Allah SWT memberi balasan dan apresiasi yang pantas bagi pihak-pihak diatas. Besar harapan penulis agar Laporan Tugas Akhr ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan laporan kedepannya.

Wasaalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, 27 Juli 2020



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti).....	10
2.1.1 Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME).....	14
2.1.2 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)	15
2.2 Kualitas Pendidikan Tinggi Sebagai Layanan di Industri Jasa	19
2.2.1 Konsep Kualitas Pendidikan.....	19
2.2.2 Persepsi dan Ekspektasi Terhadap Kualitas Jasa.....	24
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.3 SERVQUAL : Sebuah Metode untuk Mengukur Pelayanan di Industri Jasa.....	30
2.3.1 Perkembangan Metode SERVQUAL	30
2.3.2 Model Konseptual Metode SERVQUAL	34
2.3.3 Pengukuran Metode SERVQUAL.....	37
2.4 Pengujian Desain Instrumen Kuesioner.....	39
2.4.1 Teori Pengukuran dan Pengujian.....	39

2.4.2 Pengujian Reliabilitas	40
2.4.3 Pengujian Validitas.....	42
2.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Kriteria Luaran dan Capaian.....	44
2.5.1 Teori tentang Kepuasan Pengguna	44
2.5.2 Aspek Penilaian pada Kriteria Luaran dan Capaian Perguruan Tinggi	45
2.6 Tinjauan Pustaka	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Metode Penelitian	54
3.2 Objek Penelitian.....	54
3.3 Tahapan Metodologi Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Kerangka Berpikir Perancangan Instrumen Kepuasan Pengguna.....	59
4.2 Melakukan Identifikasi Layanan pada Proses Bisnis Luaran dan Capaian ...	59
4.2.1 Menentukan <i>Output/Outcome</i> dari Layanan.....	59
4.2.2 Menetapkan Stakeholder Berdasarkan <i>Output/Outcome</i>	62
4.2.3 Merumuskan Draft Butir Pernyataan pada Dimensi Kualitas Berdasarkan <i>Stakeholder</i>	63
4.3 Penyusunan Struktur Kuesioner.....	66
4.3.1 Penyusunan Bagian Awal Kuesioner	66
4.3.2 Penyusunan Bagian Isi Kuesioner	67
4.3.3 Penyusunan Bagian Akhir Kuesioner.....	68
4.4 Validasi Isi Instrumen Kuesioner melalui <i>Expert Judgment</i>	68
4.4.1 Penetapan Expert Judge	68
4.4.2 Mengundang <i>Expert Judge</i> untuk Melakukan Validasi Kuesioner	69
4.4.3 Mengumpulkan Respon <i>Expert Judgment</i>	69
4.5 Penyempurnaan Isi Instrumen Kuesioner Setelah Validasi Isi	80
4.6 Pengujian Statistik Validitas dan Reliabilitas	82
4.6.1 Teknik Penarikan Sampel.....	82
4.6.2 Jumlah Sampel Pengujian.....	83
4.6.3 Pengujian Validitas.....	83
4.6.4 Pengujian Reliabilitas	86

4.7	Sistem <i>Survey</i> Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).....	89
4.8	Sosialisasi dan Penyebaran Kuesioner.....	92
4.9	Pengisian dan Pengumpulan Data Kuesioner	94
4.9.1	Pengisian Kuesioner oleh Responden.....	94
4.9.2	Pengumpulan Data Kuesioner	96
4.10	Analisis Hasil <i>Survey</i>	97
4.10.1	Karakteristik Responden	97
4.10.2	Perhitungan Kepuasan Luaran Pendidikan Berdasarkan Program Studi	107
4.10.3	Perhitungan Kepuasan Luaran Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat Berdasarkan Jenis Responden.....	152
4.10.4	Perhitungan Kepuasan Luaran Pendidikan Berdasarkan Dimensi Servqual	154
4.10.5	Perhitungan Kepuasan Luaran Penelitian Berdasarkan Dimensi Servqual	159
4.10.6	Perhitungan Kepuasan Luaran Pengabdian Masyarakat Berdasarkan Dimensi Servqual	161
4.10.7	Perhitungan Kepuasan Kriteria Luaran dan Capaian Berdasarkan Dimensi Servqual	164
4.10.8	Analisis Pertanyaan Terbuka Kriteria Luaran dan Capaian.....	166
BAB V PENUTUP.....		169
5.1	Kesimpulan	169
5.2	Saran	172
DAFTAR PUSTAKA		xxvi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Model Orginial dan Model 5 Dimensi Kualitas Jasa	28
Tabel 2.2 Cara Konsumen Menilai 5 Dimensi Kualitas Jasa.....	29
Tabel 2.3 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	36
Tabel 2.4 Elemen Penilaian dari Kriteria Luaran dan Capaian Tridharma.....	47
Tabel 2.5 Tinjauan Pustaka	50
Tabel 4.1 Butir Pernyataan pada Layanan Pendidikan	63
Tabel 4.2 Butir Pernyataan pada Layanan Penelitian	65
Tabel 4.3 Butir Pernyataan pada Layanan Pengabdian Masyarakat	65
Tabel 4.4 Respon <i>Expert Judgement</i> I pada Layanan Pendidikan	70
Tabel 4.5 Respon <i>Expert Judgement</i> II pada Layanan Pendidikan.....	72
Tabel 4.6 Respon <i>Expert Judgement</i> I pada Layanan Penelitian	74
Tabel 4.7 Respon <i>Expert Judgement</i> II pada Layanan Penelitian.....	76
Tabel 4.8 Respon <i>Expert Judgement</i> I pada Layanan Pengabdian Masyarakat.....	77
Tabel 4.9 Respon <i>Expert Judgement</i> II pada Layanan Pengabdian Masyarakat ..	78
Tabel 4.10 Hasil Validasi Isi Item pada Aspek Luaran dan Capaian.....	80
Tabel 4.11 Draft Instrumen Setelah Validasi Isi pada Layanan Pendidikan.....	80
Tabel 4.12 Draft Instrumen Setelah Validasi Isi pada Layanan Penelitian.....	81
Tabel 4.13 Draft Instrumen Setelah Validasi Isi pada Layanan Pengabdian.....	81
Tabel 4.14 Jumlah Sampel Pengujian Statistik Validitas dan Reliabilitas.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Responden	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	89
Tabel 4.17 Rekap Jumlah Responden berdasarkan Jenis Responden	97
Tabel 4.18 Jumlah Responden Pengguna Lulusan berdasarkan Program Studi ...	98
Tabel 4.19 Jumlah Responden Masyarakat Umum (Lulusan) berdasarkan Program Studi	100
Tabel 4.20 Jumlah Responden Orang Tua/Wali (Lulusan) berdasarkan Program Studi	101
Tabel 4.21 Jumlah Responden Mitra (Penelitian) Berdasarkan Jenis Kelamin ...	103
Tabel 4.22 Jumlah Responden Masyarakat Umum (Penelitian) Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel 4.23 Jumlah Responden Masyarakat Mitra (Pengabdian) Berdasarkan Jenis Kelamin	105
Tabel 4.24 Jumlah Responden Masyarakat Muhammadiyah (Pengabdian) Berdasarkan Jenis Kelamin	106
Tabel 4.25 Rekap <i>Gap Analysis</i> Pengguna Lulusan Tiap Program Studi.....	123
Tabel 4.26 Rekap <i>Gap Analysis</i> Masyarakat Umum (Lulusan) Tiap Program Studi.....	134

Tabel 4.27 Rekap <i>Gap Analysis</i> Orang Tia/Wali (Lulusan) Tiap Program Studi.....	151
Tabel 4.28 Rekap <i>Gap Analysis</i> Luaran Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Berdasarkan Jenis Responden.....	154
Tabel 4.29 Perhitungan <i>Gap</i> Pengguna Lulusan.....	154
Tabel 4.30 Perhitungan <i>Gap</i> Masyarakat Umum (Lulusan)	156
Tabel 4.31 Perhitungan <i>Gap</i> Orang Tua/Wali (Lulusan).....	157
Tabel 4.32 Perhitungan <i>Gap</i> Mitra (Penelitian).....	159
Tabel 4.33 Perhitungan <i>Gap</i> Masyarakat Umum (Penelitian)	160
Tabel 4.34 Perhitungan <i>Gap</i> Masyarakat Mitra (Pengabdian).....	161
Tabel 4.35 Perhitungan <i>Gap</i> Masyarakat Muhammadiyah (Pengabdian)	163
Tabel 4.36 Perhitungan <i>Gap</i> Kriteria Luaran dan Capaian Berdasarkan Dimensi.....	164
Tabel 4.37 Rekap Pertanyaan terbuka Luaran Pendidikan	166
Tabel 4.38 Rekap Pertanyaan terbuka Luaran Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.....	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Dunia Versi <i>QS. World</i>	2
Gambar 1.2 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Dunia Versi THES	3
Gambar 1.3 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Asia Versi UniRank.....	3
Gambar 1.4 Peringkat Perguruan Tinggi Negara ASEAN Terbaik di Dunia	4
Gambar 1.5 Presentase <i>Input-Output</i> pada Instrumen 7 Standar	5
Gambar 1.6 Status Akreditasi Program Studi UMS	6
Gambar 2.1 Mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Dikti.....	11
Gambar 2.2 Struktur Standar Dikti dan Pelampauan SN Dikti.....	12
Gambar 2.3 Koordinasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Dikti.....	13
Gambar 2.4 Proses Implementasi SPM Dikti	14
Gambar 2.5 Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal	17
Gambar 2.6 Sistem Penjaminan Mutu Internal	19
Gambar 2.7 Jenis Pelanggan pada Manajemen Mutu Pendidikan	21
Gambar 2.8 Ruang Lingkup Kualitas Pendidikan.....	24
Gambar 2.9 Faktor yang Menentukan Persepsi Pelanggan pada Kualitas Jasa.....	25
Gambar 2.10 Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan terhadap Jasa.....	27
Gambar 2.11 Perkembangan Metode SERVQUAL	30
Gambar 2.12 Model Konseptual SERVQUAL.....	35
Gambar 2.13 Kualitas jasa dan Kepuasan Pelanggan sebagai Moderator	45
Gambar 2.14 Kriteria Penilaian Standar Akreditasi Nasional	46
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian	55
Gambar 3.2 Bagan Kerangka Berpikir Rancangan Instrumen Kepuasan Pengguna	56
Gambar 4.1 Kerangka Berpikir Perancangan Instrumen Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan	60
Gambar 4.2 Kerangka Berpikir Perancangan Instrumen Kepuasan Pengguna Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	61
Gambar 4.3 Bagian Awal Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan.....	66
Gambar 4.4 Bagian Isi Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan.....	68
Gambar 4.5 Bagian Akhir Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan	68
Gambar 4.6 Pengisian Variabel pada SPSS	83
Gambar 4.7 Memasukkan Nilai pada Variabel SPSS	84
Gambar 4.8 Melakukan Pengujian Validitas <i>Pearson</i>	84

Gambar 4.9 Pengisian Variabel pada SPSS Uji Reliabilitas.....	87
Gambar 4.10 Memasukkan Nilai pada Variabel SPSS Uji Reliabilitas.....	87
Gambar 4.11 Melakukan Pengujian Reliabilitas.....	87
Gambar 4.12 Melakukan Pengujian Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	88
Gambar 4.13 Hasil <i>Output</i> Pengujian Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	88
Gambar 4.14 Tampilan <i>Dashboard survey.ums.ac.id</i>	90
Gambar 4.15 Tampilan Menu Daftar <i>Survey</i>	90
Gambar 4.16 Tampilan <i>Form</i> Tambah <i>Survey</i>	91
Gambar 4.17 Tampilan Kelola <i>Survey</i>	91
Gambar 4.18 Tampilan Menambah Pertanyaan.....	92
Gambar 4.19 Tampilan Edit Status <i>Survey</i>	92
Gambar 4.20 Lampiran Penyebaran Kuesioner Kepuasan Pengguna.....	93
Gambar 4.21 Penyebaran Kuesioner melalui Website Fakultas Teknik.....	93
Gambar 4.22 Penyebaran Kuesioner melalui Website Fakultas Farmasi	94
Gambar 4.23 Tampilan Awal <i>Survey</i> Kepuasan Pengguna Lulusan.....	95
Gambar 4.24 Tampilan Pengisian Data Diri Responden	95
Gambar 4.25 Tampilan Pengisian Pertanyaan Terstruktur	95
Gambar 4.26 Tampilan Pengisian Pertanyaan Terbuka.....	96
Gambar 4.27 Tampilan Lihat Hasil <i>Survey</i>	96
Gambar 4.28 Mengunduh Hasil Data Kuesioner	97
Gambar 4.29 Menampilkan Hasil <i>Essay</i> Kuesioner	97
Gambar 4.30 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Responden.....	98
Gambar 4.31 Jumlah Respondne Pengguna Lulusan Berdasarkan Program Studi..	100
Gambar 4.32 Jumlah Responden Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Program Studi.....	101
Gambar 4.33 Jumlah Responden Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Program Studi	102
Gambar 4.34 Jumlah Responden Mitra (Penelitian) Berdasarkan Jenis Kelamin ...	103
Gambar 4.35 Jumlah Responden Masyarakat Umum (Penelitian) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
Gambar 4.36 Jumlah Responden Masyarakat Mutra (Pengabdian) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	105
Gambar 4.37 Jumlah Responden Masyarakat Muhammadiyah (Pengabdian) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Gambar 4.38 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Arsitektur	107
Gambar 4.39 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Arsitektur.....	107
Gambar 4.40 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Arsitektur ...	107
Gambar 4.41 Prosentasi Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan	

Pertanyaan Prodi Arsitektur.....	107
Gambar 4.42 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Doktor Ilmu Hukum.....	108
Gambar 4.43 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Doktor Ilmu Hukum	108
Gambar 4.44 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Doktor Ilmu Hukum	108
Gambar 4.45 Prosentasi Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Doktor Ilmu Hukum	108
Gambar 4.46 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Farmasi.....	109
Gambar 4.47 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Farmasi	109
Gambar 4.48 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Farmasi	109
Gambar 4.49 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Farmasi	109
Gambar 4.50 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Fisioterapi	110
Gambar 4.51 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Fisioterapi.....	110
Gambar 4.52 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Fisioterapi ..	110
Gambar 4.53 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Fisioterapi	110
Gambar 4.54 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Hukum.....	111
Gambar 4.55 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Hukum	111
Gambar 4.56 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Hukum	111
Gambar 4.57 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Hukum	111
Gambar 4.58 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Komunikasi	112
Gambar 4.59 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Komunikasi.....	112
Gambar 4.60 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Ilmu Komunikasi.....	112
Gambar 4.61 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Komunikasi	112
Gambar 4.62 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Informatika.....	113

Gambar 4.63 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Informatika	113
Gambar 4.64 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Informatika	113
Gambar 4.65 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Informatika	113
Gambar 4.66 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Keperawatan	114
Gambar 4.67 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Keperawatan.....	114
Gambar 4.68 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Keperawatan	114
Gambar 4.69 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Keperawatan.....	114
Gambar 4.70 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Magister Ilmu Hukum.....	115
Gambar 4.71 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Magister Ilmu Hukum	115
Gambar 4.72 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Magister Ilmu Hukum	115
Gambar 4.73 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Magister Ilmu Hukum	115
Gambar 4.74 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan dan Sastra Indonesia	116
Gambar 4.75 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan dan Sastra Indonesia.....	116
Gambar 4.76 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan dan Sastra Indonesia.....	116
Gambar 4.77 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan dan Sastra Indonesia.....	116
Gambar 4.78 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	117
Gambar 4.79 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris	117
Gambar 4.80 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris	117
Gambar 4.81 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris	117
Gambar 4.82 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi PGSD	118
Gambar 4.83 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna	

Lulusan Prodi PGSD.....	118
Gambar 4.84 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi PGSD	118
Gambar 4.85 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi PGSD	118
Gambar 4.86 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Matematika	119
Gambar 4.87 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Matematika	119
Gambar 4.88 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan Matematika	119
Gambar 4.89 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan Matematika	119
Gambar 4.90 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan PKN	120
Gambar 4.91 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan PKN	120
Gambar 4.92 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Pendidikan PKN	120
Gambar 4.93 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan PKN	120
Gambar 4.94 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Profesi Ners.....	121
Gambar 4.95 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Profesi Ners	121
Gambar 4.96 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Profesi Ners	121
Gambar 4.97 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Profesi Ners	121
Gambar 4.98 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Psikologi	122
Gambar 4.99 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Psikologi	122
Gambar 4.100 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Psikologi ..	122
Gambar 4.101 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Psikologi	122
Gambar 4.102 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Teknik Industri.....	123
Gambar 4.103 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Lulusan Prodi Teknik Industri	123
Gambar 4.104 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Teknik Industri	123

Gambar 4.105 Prosentase Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Berdasarkan Pertanyaan Prodi Psikologi	123
Gambar 4.106 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Arsitektur.....	125
Gambar 4.107 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Arsitektur.....	125
Gambar 4.108 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Arsitektur	125
Gambar 4.109 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Arsitektur	125
Gambar 4.110 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum.....	126
Gambar 4.111 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum.....	126
Gambar 4.112 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum.....	126
Gambar 4.113 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Doktor Ilmu Hukum	126
Gambar 4.114 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum	127
Gambar 4.115 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum	127
Gambar 4.116 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum.....	127
Gambar 4.117 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Hukum	127
Gambar 4.118 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi.....	128
Gambar 4.119 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi.....	128
Gambar 4.120 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi	128
Gambar 4.121 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Komunikasi	128
Gambar 4.122 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Magister Ilmu Hukum.....	129
Gambar 4.123 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Magister Ilmu Hukum.....	129
Gambar 4.124 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Magister Ilmu Hukum.....	129

Gambar 4.125 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Magister Ilmu Hukum	129
Gambar 4.126 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PBSI	130
Gambar 4.127 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PBSI	130
Gambar 4.128 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PBSI	130
Gambar 4.129 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi PBSI.....	130
Gambar 4.130 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	131
Gambar 4.131 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	131
Gambar 4.132 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	131
Gambar 4.133 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	131
Gambar 4.134 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PGSD.....	132
Gambar 4.135 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PGSD.....	132
Gambar 4.136 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi PGSD	132
Gambar 4.137 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi PGSD	132
Gambar 4.138 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN.....	133
Gambar 4.139 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN.....	133
Gambar 4.140 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN	133
Gambar 4.141 Prosentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan PKN.....	133
Gambar 4.142 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Arsitektur.....	135
Gambar 4.143 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Arsitektur	135
Gambar 4.144 Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Arsitektur	135

Gambar 4.145	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Arsitektur	135
Gambar 4.146	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum	136
Gambar 4.147	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum	136
Gambar 4.148	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Doktor Ilmu Hukum	136
Gambar 4.149	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Doktor Ilmu Hukum	136
Gambar 4.150	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Farmasi	137
Gambar 4.151	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Farmasi	137
Gambar 4.152	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Farmasi	137
Gambar 4.153	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Farmasi	137
Gambar 4.154	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Fisioterapi	138
Gambar 4.155	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Fisioterapi	138
Gambar 4.156	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Fisioterapi	138
Gambar 4.157	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Fisioterapi	138
Gambar 4.158	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum	139
Gambar 4.159	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum	139
Gambar 4.160	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Hukum	139
Gambar 4.161	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Hukum	139
Gambar 4.162	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi	140
Gambar 4.163	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi	140
Gambar 4.164	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Ilmu Komunikasi	140

Gambar 4.165	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Berdasarkan Pertanyaan Prodi Ilmu Komunikasi.....	140
Gambar 4.166	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Informatika.....	141
Gambar 4.167	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Informatika	141
Gambar 4.168	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Informatika.....	141
Gambar 4.169	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Berdasarkan Pertanyaan Prodi Informatika.....	141
Gambar 4.170	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Keperawatan.....	142
Gambar 4.171	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Keperawatan	142
Gambar 4.172	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Keperawatan	142
Gambar 4.173	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Berdasarkan Pertanyaan Prodi Keperawatan.....	142
Gambar 4.174	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Magister Ilmu Hukum	143
Gambar 4.175	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Magister Ilmu Hukum	143
Gambar 4.176	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Magister Ilmu Hukum.....	143
Gambar 4.177	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Berdasarkan Pertanyaan Prodi Magister Ilmu Hukum.....	143
Gambar 4.178	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi PBSI	144
Gambar 4.179	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi PBSI.....	144
Gambar 4.180	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi PBSI	144
Gambar 4.181	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Berdasarkan Pertanyaan Prodi PBSI	144
Gambar 4.182	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	145
Gambar 4.183	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Pendidikan Bahasa Inggris	145
Gambar 4.184	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
	Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	145

Gambar 4.185	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.....	145
Gambar 4.186	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi PGSD.....	146
Gambar 4.187	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi PGSD	146
Gambar 4.188	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi PGSD	146
Gambar 4.189	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi PGSD	146
Gambar 4.190	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN.....	147
Gambar 4.191	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN	147
Gambar 4.192	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Pendidikan PKN	147
Gambar 4.193	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Pendidikan PKN.....	147
Gambar 4.194	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Profesi Ners.....	148
Gambar 4.195	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Profesi Ners	148
Gambar 4.196	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Profesi Ners.....	148
Gambar 4.197	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Profesi Ners.....	148
Gambar 4.198	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Teknik Industri.....	149
Gambar 4.199	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Teknik Industri	149
Gambar 4.200	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Teknik Industri.....	149
Gambar 4.201	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Berdasarkan Pertanyaan Prodi Teknik Industri.....	149
Gambar 4.202	Indeks Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Magister Administrasi Pendidikan.....	150
Gambar 4.203	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Magister Administrasi Pendidikan	150
Gambar 4.204	Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan) Prodi Magister Administrasi Pendidikan.....	150

Gambar 4.205 Prosentase Tingkat Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	
Berdasarkan Pertanyaan Prodi Magister Administrasi Pendidikan..	150
Gambar 4.206 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Luaran Penelitian.....	152
Gambar 4.207 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Luaran	
Penelitian	152
Gambar 4.208 Prosentase Tingkat Kepuasan Luaran Penelitian	152
Gambar 4.209 Prosentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pertanyaan Luaran	
Penelitian	152
Gambar 4.210 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Luaran Pengabdian	153
Gambar 4.211 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Luaran	
Pengabdian.....	153
Gambar 4.212 Prosentase Tingkat Kepuasan Luaran Pengabdian.....	153
Gambar 4.213 Prosentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pertanyaan Luaran	
Pengabdian	153
Gambar 4.214 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Pengguna Lulusan	155
Gambar 4.215 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Umum (Lulusan)	156
Gambar 4.216 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Orang Tua/Wali (Lulusan)	158
Gambar 4.217 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Mitra (Penelitian)	159
Gambar 4.218 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Umum (Penelitian)	160
Gambar 4.219 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Mitra (Pengabdian).....	163
Gambar 4.220 Grafik Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Muhammadiyah	
Pengabdian)	163

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuesioner <i>Survey</i> Kepuasan Pengguna Lulusan.....	xxxi
Lampiran 2. Lembar Validasi oleh <i>Expert Judge</i>	xxxiii
Lampiran 3. <i>Output</i> Uji Validitas	xxxvi
Lampiran 4. <i>Output</i> Uji Reliabilitas.....	xliv
Lampiran 5. Surat Rektor Penyebaran Kuesioner Kepuasan Pengguna	li
Lampiran 6. Tampilan <i>Power Point</i> Sosialisasi <i>Survey</i> ke Biro/Unit	lii
Lampiran 7. Tabel R	lv

ABSTRAKSI

Peningkatan jumlah perguruan tinggi sejalan dengan peningkatan mutu pendidikan tinggi. Upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi ditandai dengan bergesernya paradigma *input-process-based* menjadi *output-outcome-based*. Pengukuran kepuasan pengguna menjadi salah satu aspek yang dinilai pada instrumen baru saat ini. Universitas Muhammadiyah Surakarta berupaya dalam membangun sistem untuk mewadahi pengukuran kepuasan pengguna khususnya pada kriteria luaran dan capaian. Tujuannya adalah untuk memvalidasi data internal yang bersifat kuantitatif dengan informasi dari pihak eksternal yang bersifat kualitatif. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk merancang instrumen yang sah dan andal sehingga dapat menjadi acuan dalam proses pengukuran kepuasan pada kriteria luaran dan capaian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *servqual*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penilaian kepuasan pengguna luaran dan capaian valid dan reliabel. Hasil pengukuran kepuasan pada luaran pendidikan memenuhi harapan pengguna sebesar 97,98%, luaran penelitian sebesar 92,46% dan luaran pengabdian masyarakat sebesar 96,82%. Presentase ini sudah memenuhi standar kepuasan namun perlu dilakukan peningkatan mutu pada tiap-tiap layanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *Servqual*.

ABSTRACT

The increase in the number of tertiary institutions is in line with the improvement in the quality of tertiary education. Efforts to improve the quality of higher education are characterized by a shift in the input-process-based paradigm to output-outcome-based. The measurement of user satisfaction is one of the aspects assessed in the new instrument at this time. The Muhammadiyah University of Surakarta seeks to build a system to accommodate the measurement of user satisfaction, especially on the outcomes and performance criteria. The aim is to validate quantitative internal data with qualitative external information. Therefore, this study aims to design a valid and reliable instrument so that it can be a reference in the process of measuring satisfaction on the outcomes and performance criteria. The method used in this study is the service quality. The test results show that the instrument for evaluating user satisfaction outcomes and achievements is valid and reliable. The results of measurements of satisfaction on educational outcomes meet the expectations of users by 97.98%, research outcomes by 92.46% and outcomes for community service by 96.82%. This percentage has met the satisfaction standards but it is necessary to improve the quality of each service.

Keywords : User Satisfaction, Servqual.